



合同书

需方（采购人）：无锡国家高新技术产业开发区（无锡市新吴区）民政和卫生健康局

地址：无锡市和风路 28 号

供方（中标方）：江苏移动信息系统集成有限公司

地址：江苏省南京市虎踞路 59 号

- 一、 采购项目编号：JSZC-320214-PXG1-G2025-0035
- 二、 采购内容：无锡市“锡心医养”呼叫中心项目运营服务（新吴区班组）
- 三、 中标总金额（含税）：（大写）柒拾捌万叁仟捌佰元；（小写）783800 元
- 四、 质量和包装要求及验收标准：按招标（采购）文件执行
- 五、 交货期或完工期：合同签订之日起一年
- 六、 交货地点和方式：按招标（采购）文件执行项目
- 七、 货款支付步骤和办法：详见合同条款
- 八、 售后服务：详见合同条款
- 九、 违约责任：详见合同条款
- 十、 解决争议的方式：详见合同条款
- 十一、 其他事项：详见合同条款
- 十二、 合同不可分割部分：

招标文件、投标文件、合同条款及中标通知书，供方在投标、评标过程中所作其他有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

十三、合同备案：

合同一式四份，供需双方各执贰份。

十四、合同生效：

本合同由供需双方签字、盖章后生效。

需方（采购人）：（盖章） 供方（中标方）：（盖章）

法定（授权）代表人：（签字） 法定（授权）代表人：（签字）

2025 年 5 月 14 日 2025 年 5 月 14 日

供方户名：江苏移动信息系统集成有限公司

供方开户银行：中国银行南京云锦路支行

供方账号：479361758530

★备注：供需双方必须以本格式文本，按照合同条款拟订合同。





第一部分 合同专用条款

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定及采购编号为 JSZC-320214-PXGJ-G2025-0035 采购文件及投标（响应）文件，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲乙双方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的有效组成部分，对甲乙双方均具有法律约束力。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定事项的前提下，组成本合同的多份文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 中标通知书；
- 1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 服务

- 1.2.1 服务名称：无锡市“锡心医养”呼叫中心项目运营服务（新吴区班组）；
- 1.2.2 服务标准：满足采购文件及采购人需求。

1.3 价款

本合同总价为（含税）：¥ 783800 元（大写：柒拾捌万叁仟捌佰元 元人民币）。

履约保证金：无

1.4 结算方式

本项目无预付款，服务开始后每三个月考核一次并出具盖章版的考核打分表，采购方按本次考核结果支付服务费用。（每次支付费用为供应商中标金额的 25%，90 分及以上优秀，得 100% 服务费用；80-90（不含）分良好，得 80% 服务费用；60-80（不含）分合格，得 60% 服务费用；60 分（含）以下得 50% 服务费用。）
甲方支付乙方每笔款项的另一前提是收到乙方开具的正式发票，甲方自接收到乙方开具的正式发票之日起两个月内支付。





1.5 违约责任

1.5.1 除不可抗力外,若乙方未按照本合同约定的时间、地点和方式提供服务,则视为乙方违约,每延迟一日,乙方应当按照延期提供服务总价格的0.05%向甲方支付违约金,违约金总额不超过本合同总价的10%;乙方延迟提供服务60天以上,甲方除了有权按照以上标准向乙方主张违约金外,还有权单方解除本合同,因此产生的相关损失全部由乙方承担,包括但不限于损失本身、乙方因此所获利益、甲方因追索损失发生的诉讼费、律师费、鉴定费、调查费、评估费、诉讼保全责任保险费等所有合理费用,解除通知送达对方时本合同即解除;

1.7.2 除不可抗力外,若甲方未按照本合同约定时间支付价款,则视为甲方违约,每迟延一日,甲方应当按照逾期付款金额的0.01%向乙方支付违约金;违约金总额不超过本合同总价的10%,甲方迟延履行60天以上,则乙方有权单方解除本合同,解除通知送达对方时本合同即解除。

1.7.3 除不可抗力外,任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务,经对方催告后在合理期限内仍未履行的,或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的,或者任何一方有腐败行为(即:提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)或者欺诈行为(即:以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)的,对方当事人可以书面通知违约方解除本合同,解除通知送达对方时,本合同即解除;

1.7.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时,仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施,并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失;任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时,仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失;且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式。

1.7.5 除前述约定外,除不可抗力外,任何一方未能履行本合同约定的义务,对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等,且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式。

1.7.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间,书面通知甲方暂停采购活动的情形,或者询问或质疑事项可能影响中标结果的,导致甲方中止履行合同的情形,均不视为甲方违约。

1.8 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议,双方当事人均可通过和解或者调解解决;不愿和解、调解或者和解、调解不成的,应当选择下列第2种方式解决:

(1) 将争议提交无锡仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决;





(2) 向甲方所在地人民法院起诉解决。

1.9 合同生效

本合同由甲乙双方签字、盖章后生效，合同一式四份，甲乙双方各执两份。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

时间：2025年5月14日

时间：2025年5月14日



中国移动通信集团江苏有限公司

中国移动通信集团江苏有限公司

中国移动通信集团江苏有限公司

中国移动通信集团江苏有限公司





第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件（如果有的话）及其技术规范偏差表（如果被甲方接受的话）相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权





2.3.1 乙方应保证其提供的服务全部或部分不存在任何侵犯第三方知识产权的行为；若因乙方提供的服务的知识产权问题导致甲方被追究法律责任，则乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的，详见 合同专用及补充条款。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件

详见 合同专用及补充条款。

2.6 技术资料 and 保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证





2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.7.3 乙方应保证提供的服务符合国家、行业标准，同时符合甲方提供的规范标准。

2.8 延迟履行

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间，否则，视为乙方违约，按照合同专用及补充条款承担相应违约责任。

2.9 合同变更

2.9.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项，且如果系追加与合同标的相同的服务的，那么所有补充合同的采购金额不得超过原合同价的 10%；

2.9.2 合同继续履行将损害国家利益或社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，按各自过错承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方书面同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，即与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力





2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限相应顺延，顺延的期限即为不可抗力期间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用及补充条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用及补充条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用及补充条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不予乙方任何补偿和赔偿，同时甲方有权要求乙方支付违约金/元，若该违约金不足以弥补甲方各项损失，则甲方还有权就各项损失向乙方主张赔偿责任。

2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得无故擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益或社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，双方按各自过错承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照合同专用及补充条款的约定，定期提交服务报告，甲方按照合同专用及补充条款的约定进行定期验收；





2.15.2 合同期满或者履行完毕后,甲方有权组织(包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加)对乙方履约情况进行验收,即:按照合同约定的标准,组织对乙方履约情况进行验收,并出具验收报告;向社会公众提供的公共服务项目,验收时应当邀请服务对象参与并出具意见,验收结果应当向社会公告;

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收报告的效力详见合同专用及补充条款。

2.16 通知和送达

2.16.1 甲乙双方确认,合同第一部分尾部所载明地址为其法定送达地址,双方往来中所有通知、文件、材料送达该地址,即视为送达,包括但不限于邮寄送达、拒绝签收等;任何一方变更上述送达地址的,应于变更前__个工作日内书面通知对方当事人,在对方当事人收到有关变更通知之前,变更前的约定送达地址仍视为有效。

2.16.2 以当面交付方式送达的,交付之时视为送达;以电子邮件方式送达的,发出电子邮件之时视为送达;以传真方式送达的,发出传真之时视为送达;以邮寄方式送达的,邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

2.17 合同使用的文字和适用的法律

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释;

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.18 履约保证金

2.18.1 采购文件要求乙方提交履约保证金的,乙方应按合同专用及补充条款约定的方式,以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式,提交不超过合同价__%的履约保证金;

2.18.2 履约保证金在合同专用及补充条款约定期间内不予退还或者应完全有效,前述约定期间届满之日起__个工作日内,甲方应将履约保证金无息退还乙方;





2.18.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

2.18.4 除 2.18.3 所述情形以外，甲方如逾期未退还乙方履约保证金的，除了全部退还履约保证金以外，超期时间还应当按照中国人民银行同期贷款基准利率向乙方支付利息。

2.19 合同份数

合同份数按 合同专用条款 规定，每份均具有同等法律效力。





考评标准:

序号	指标名称	指标定义	质量标准	分值	评分标准
1	接通率	接通数/来电总量	≥90%	20	考核周期内, 接通率≥90%得 20 分; 89%≥接通率≥80%得 15 分; 79%≥接通率≥70%得 10 分; 接通率低于 70%, 此项不得分。
2	座席服务满意率	(非常满意+满意) 评价数量/人工语音(网络)服务评价总量	≥95%	20	考核周期内, 满意率≥95%得 20 分; 94.99%≥满意率≥85%得 15 分; 84.99%≥满意率≥70%得 10 分; 满意率低于 70%, 此项不得分。
3	咨询类响应及时率	人工受理咨询类业务闭环响应时间	实时答复 (知识库中问题) ≤48 小时	20	考核周期内, 每发生 1 通超时情况, 扣 0.5 分, 扣完为止。
4	投诉类响应及时率	人工受理投诉类业务闭环响应时间	≤3 个工作日	20	考核周期内, 每发生 1 通超时情况, 扣 0.1 分, 扣完为止。
5	内部培训次数	向座席提供集中培训的次数	月度不低于 2 次	20	考核周期内, 每少一次, 扣 2 分, 如未进行任何培训, 本项不得分。
6	扣分项	须达到无锡市“锡心医养”呼叫中心运营服务考核标准	考核结果不得低于优秀等级	0	考核期内如遇市本级对区级呼叫中心班组进行运营服务考核, 考核结果为优秀, 本项不扣分; 考核结果为良好, 本项扣 8 分; 考核结果为合格, 本项扣 15 分; 考核结果为不合格, 本项扣 30 分。

